



VESTA,

la pierre angulaire de l'aide aux familles flamande



Avantages réalisés

Un subventionnement plus rapide basé sur des données précises afin que des contrôles adéquats soient possibles.

Des données supplémentaires sur les utilisateurs, la prestation de soins, le personnel, deviennent disponibles et utilisables.

Une meilleure collaboration.

Les soins à domicile constituent une partie importante de l'offre des soins offerts aux familles et aux personnes âgées. Dans ce but, la Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid reconnaît et subventionne entre autres les services privés et publics d'aide aux familles et de soins à domicile complémentaires. Le calcul des subventions se fait au moyen de la plateforme logicielle VESTA. Via cette plateforme basée web, les services peuvent consulter le montant auquel ils ont droit ainsi que le calcul qui l'a précédé. Il s'agit à l'heure actuelle de quelque 400 millions d'euros. À l'avenir, cette plateforme pourra également être utilisée pour le déploiement de services supplémentaires.

veiller à ce que des médicaments soient pris et aider à les administrer, offrir de la compagnie et un support psychologique. Les soins à domicile complémentaires comprennent l'aide au nettoyage, aux petits travaux ainsi que la garde professionnelle. Depuis le premier janvier 2010, les services de soins à domicile complémentaires sont intégrés aux services existants d'aide aux familles. Pour cela, VESTA a été étendue. Tous ces services sont offerts grâce à un large réseau de services publics et privés.

En Flandre, plus de 150.000 personnes travaillent dans les soins à domicile. Leurs activités rendent la vie bien plus agréable aux familles et aux personnes isolées qui éprouvent des difficultés dues à une maladie, un handicap, la vieillesse ou encore après la naissance d'un enfant.

Il s'agit d'un choix politique explicite de leur permettre de demeurer chez elles le plus longtemps possible et de leur apporter des soins dans des circonstances confortables. Pour cette raison, la Flandre investit fortement en aide aux familles et en soins à domicile complémentaires», explique Dominique Dejonckheere, program manager ICT auprès de l'agence.

«Nous constatons de plus en plus de situations de soins complexes dans lesquelles des personnes âgées ou malades restent chez elles plus souvent et plus longtemps.

L'aide aux familles, c'est par exemple des soins corporels personnels, apporter de l'aide pour s'habiller,

En Flandre, ils sont reconnus et subventionnés par l'agence. En 2008, plus de 15 millions d'heures d'aide aux familles ont été prestées en Flandre et à Bruxelles dont 80% par des organisations privées reconnues et dans plus de 80% des cas à des personnes âgées de plus de 65 ans.

VESTA

Client :

**Vlaams Agentschap
Zorg en Gezondheid**

Live :

01/01/2009

Technologie :

**Java, Oracle, services web, service
de base eHealth de gestion de l'utilisateur**

Budget :

2,5 millions d'euros

Information fiable au niveau le plus bas

Les moyens financiers pour l'aide aux familles et les soins à domicile complémentaires en Flandre proviennent du portefeuille de la Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid, une agence interne indépendante du gouvernement flamand. L'agence distribue chaque année quelque 400 millions d'euros de subventions pour ces services. En outre, les services eux-mêmes engrangent encore environ 65 millions d'euros en cotisations d'utilisateurs.

«L'agence assume les charges du personnel. Les subventions sont proportionnelles aux heures effectivement prestées. Il est donc indispensable que nous disposions de données de prestation au niveau le plus bas», poursuit Dominique Dejonckheere. «Nous utilisons les prestations des dispensateurs de soins, les données sur leur occupation et de l'information anonyme sur les clients et le personnel, aussi pour le rapportage.»

La gestion des prestations de soins constituait l'un des processus administratifs les plus anciens de l'agence. Jusqu'en 2008, le contrôle se faisait en partie manuellement au moyen d'une application mainframe de la génération précédente. Le premier janvier 2009, VESTA a été



introduite, la nouvelle plateforme ICT pour l'agence et quelques centaines d'utilisateurs de services. «Grâce à VESTA, les processus ont été simplifiés et surtout fortement accélérés. Nous avons gagné de six mois à un an dans le traitement et le paiement des prestations.»

Innovation ICT dans les soins aux personnes âgées

Le gouvernement flamand vise à rendre l'offre de soins encore plus performante et accessible. Pour réaliser ceci, il faut entre autres simplifier les cotisations du client. Ici aussi, VESTA offre son support. Grâce à un lien avec différentes sources authentiques, nous pourrions désormais calculer la cotisation de manière plus automatique, affirme monsieur Dejonckheere. Le citoyen ne doit plus fournir de preuves de sa situation pour entrer en ligne de compte pour des soins à domicile.

Un autre point d'action est de stimuler la distribution de données entre les acteurs des soins à domicile. Via VESTA, les services de soins à domicile peuvent dès à

présent partager des informations limitées sur leurs utilisateurs. À l'avenir, nous pourrions partager encore plus de données avec par exemple la seconde ligne. «Le partage des données est quelque chose d'essentiel. La dynamique que nous avons créée avec VESTA peut ainsi être traduite en une évolution constante vers de meilleurs soins», souligne Dominique Dejonckheere.

Un délai strict, de bonnes réactions

L'enjeu du projet VESTA était élevé, tant en ce qui concerne le risque financier que le timing. Le premier janvier 2009, la nouvelle application a été utilisée, selon le planning prévu, par l'agence et par tous les services de soins reconnus (pour les services publics d'aide aux familles via l'extranet de la BCSS). Tous les fournisseurs de logiciels spécifiques au secteur ont dû adapter pour cela leur logiciel de gestion. «Le subventionnement se fait par année calendrier, donc la date de début était cruciale. Le lancement s'est déroulé sans problème, l'application est stable et le secteur semble très satisfait», assure Dominique Dejonckheere.